

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulatorium
Øre-
Næse-
Halsafdeling H
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

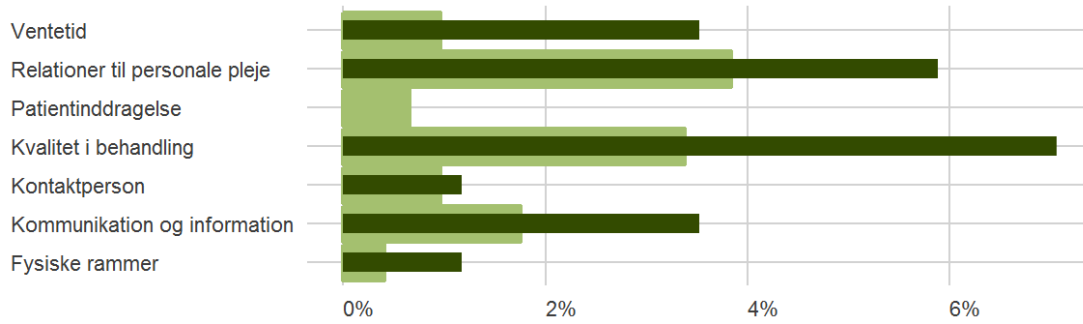
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|--|
| 6 En meget fin hjælpsomhed fra personalets side, hvis jeg ikke kunne forstå min situation. TAK. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 8 Koordinationsproblemer mellem afdelingerne. Manglende opfølgning. Man føler sig sat mellem to (eller flere) stole. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 4 For lang ventetid. Blev henvist til [behandling på et andet sygehus], hvor henvisningen ikke nåede frem før jeg rykkede for svar på ventetid. Administrationen bør oplyse om mulighed for befordringsgodtgørelse, når det er dem, der skal indberette til eget hospital. Derfor fik jeg ikke befordringsgodtgørelse. Ventetid, Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 15 Der skal være bedre parkeringsforhold. Fysiske rammer, | Uoplyst |
| 19 Der har været laaaaaaang ventetid alle de gange jeg har været indlagt. Bliver altid godt modtaget og hurtigt. Herefter har jeg altid ventet i ca. tre til fire timer. Engang sendt hjem uden operation. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 10 Vi kom frem til en løsning, som begge parter var tilfredse med. Så perfekt. Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 1 De var søde og havde empati. Relationer til personale/Pleje, | Ikke relevant for mig |
| 17 Det særligt gode er, at der så godt som aldrig er ventetid. Personalet er venligt og imødekommende samt tryghedsskabende. En rigtig god og behagelig oplevelse. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 5 Kunne ikke få tider, der passede med færgeankomst og afgang. Måtte bruge tre timer ekstra. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 13 Jeg savner, at når man kommer [langvejs] fra, og er til undersøgelse eller indlagt, så udfylder man kørselssedler, så skal jeg selv sende disse til kørselsgodtgørelsesafdelingen i [min region] (dyr porto), og efterfølgende har jeg intet hørt derfra. Hvorimod når jeg er på ganespalteafdelingen, så skal jeg bare skrive under, og det går så nemt? Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 11 Lægen har åbenbart glemt at videresende journalen til andre afdelinger. Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 12 Besøg OK! Personalet meget venligt. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |

- 7 Har ikke noget og klage over. Jeg synes, det fungerer godt på afdelingen. I meget høj grad
- 23 Behandlingsforløbet fra første lægebesøg til øvrige undersøgelser og operation var meget hurtigt og effektivt. Det er dejligt at "systemet" virker. Jeg kunne godt ønske, at man møder den samme person i et undersøgelses/behandlingsforløb. Men det er selvfølgelig forståeligt, at der er vagtplaner, ferier m.m. at tage hensyn til. Hurtighed og effektivitet har første prioritet. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Uoplyst
- 18 Jeg synes, det hele virker fint, men det der var virkelig godt, det var da NN sagde: "Du skal have tjekket din næse". Efter den efterfølgende operation er jeg jo bare en glad mand. Hvad jeg ikke kunne have sparet af [præparat], men PYT PYT. Kvalitet i behandling, I meget høj grad

04. *Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer*

| Kommentar | Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet? |
|---|---|
| 9 Super modtagelse. Venlige og hjælpsomme sygeplejersker der omhyggeligt fortalte hvad der skulle ske. | I meget høj grad |
| 8 Blev indkaldt til konsultation hvor både læge, og pædagog NN skulle deltage. Kun lægen var der, og dermed var konsultationen mere eller mindre irrelevant. Blev indstillet til konsultation med pædagog NN hurtigst muligt hvilket er om et halvt år! | I ringe grad |
| 4 Ingen. Udover at elektronikken (skanneren) ikke virkede. | I meget høj grad |
| 15 Super god modtagelse. Jeg ventede i meget kort tid, men var også fem minutter forsinket. | I høj grad |
| 20 For få læger til opgaven. Ventetid mellem to til fire timer. Var der tre gange i løbet af en uge. | I meget høj grad |
| 3 Jeg synes, det hele var til ug. | I meget høj grad |
| 17 Er meget tilfreds med modtagelsen, og det er yderst sjældent, at der er ventetid. Jeg kan ikke komme på ideer til at gøre det bedre. | I meget høj grad |
| 7 Har ingen forslag til forbedringer, alt fungerede perfekt med information m.m. | I meget høj grad |
| 23 Det virker fint. "Check ind" ved at scanne Sundhedskort. Kort efter blev jeg indkaldt til samtale vedrørende resultat af prøver (20 minutter før aftalt tid). | I meget høj grad |
| 18 Igennem mange år er jeg som fast bruger af CPAP kommet hos jer flere gange, og jeg er tilfreds. | I meget høj grad |
| 14 God oplevelse. :) | I meget høj grad |
| 16 Jeg har været til undersøgelse flere gange. De første gange var meget professionelt. Personalet var parat og imødekommende. Jeg fik så et ekstra besøg pga. problemer med mit operationssår. Her fik jeg en fast tid, men måtte vente i næsten en time og 45 minutter uden at få besked om årsagen. Jeg henvendte mig flere gange i receptionen, men fik ikke rigtig noget svar. Flere, som ankom efter mig, kom ind til undersøgelse og gik hjem igen. Da jeg kom ind var lægen noget forvirret og kendte ikke så meget til min operation. Det var ikke den læge jeg havde tid hos, da han åbenbart havde fået en hasteopgave. Det kunne være rart at få besked om ventetid næste gang og evt. om anden læge, selvom jeg var glad for at kunne få en ekstra/akut tid. MEN ellers meget god oplevelse ved min næseoperation på begge hospitaler (også dagkirurgisk). | I høj grad |

18. *Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg*

| | Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|---|--|
| 8 | Konsultationen opfyldte ikke hensigten/formålet. | I nogen grad |
| 4 | Jeg fik ikke oplyst om at det var afdelingen der skulle udfylde og indsende befordringsgodtgørelsesskemaet til eget hospital for at få godtgørelsen. Derfor har jeg ikke fået udbetalt befordringsgodtgørelse for [et bestemt antal km]. Min pårørende kørte bilen fordi jeg ikke vidste, om jeg selv var i stand til at befordre mig efter en eventuel behandling. | I nogen grad |
| 1 | Jeg fik først af egen læge at vide, at der kunne være tale om cancer i [kirtlen], da der var stort [] udskillelse men ikke af []. Lægen vidste ikke nok om betydningen af dette og kontaktede derfor endokrinologerne. Derfor talen om cancer. [Dagen efter] kom indkaldelsen til Halskirurgisk Ambulatorium som havde påstempet H Cancerforløb og [tre dage senere] var jeg til undersøgelse, måling og ultralydsscanning. Dagen efter dette blev jeg sendt til Nuklearmedicinsk Afdeling, som skulle foretage en gamma scanning. Læge NN på Halsmedicinsk Afdeling sagde, at så skulle min [kirtlen] gerne lyse op som et juletræ, for så var det ikke cancer. Denne indkaldelse var også mærket H Cancerforløb. Efter gammascanningen gik vedkommende til lægerne for at få at vide, om optagelsen var i orden, og kom hurtigt tilbage for at spørge, om jeg havde spist []. Det kunne så være en grund til, at min [kirtel] ikke lyste! Jeg havde desværre ikke spist [], svarede jeg og fik svaret, at så måtte de lægge hovedet i blød, hvad så grunden kunne være. To dage senere skulle jeg have svaret fra Halskirurgisk Ambulatorium. [] Her fik jeg af en anden læge besked om, at mit stofskifte var ok, og at jeg heller ikke havde cancer, da grunden til at mit []foto ikke lyste, var at jeg havde drukket radioaktivt jod for [sygdom for nogle år siden]. Dette havde jeg ikke på noget tidspunkt undladt at fortælle, for jeg troede faktisk, at jeg skulle igennem denne behandling igen, da min højre side af kirtlen blev målt til [] og den venstre til []. Lægen sagde til mig, at de kun ville se mig igen, hvis jeg fik kosmetiske problemer eller ikke kunne trække vejret. Dette var selvfølgelig i orden, og i orden var det også, at han var vred på mine vegne. Det var en uge i helvede. | Ikke relevant for mig |
| 22 | Jeg har selv måttet henvende mig, for at blive "færdigbehandlet". Et sår | I ringe grad |

i munden i foråret, førte mig ind i behandlingssystemet med mange besøg hos jer. De forløb hurtigt, venligt og helt igennem professionelt. Ved sidste besøg om sommeren konkluderedes, at der ikke var komplikation i såret, godt. Såret var der stadig, og på min forespørgsel om, hvad der videre skulle ske med dette, og om min egen læge skulle tage over, var det klare svar, at afdelingen ville gøre arbejdet færdigt og hurtigt ville indkalde mig igen, efter en forsøgsvis behandling. Denne hjælp ikke, men jeg hørte ingenting fra afdelingen. Jeg henvendte mig to gange telefonisk, og anden gang i efteråret, skete der endelig noget. Så jeg blev tilset af tre forskellige læger på afdelingen. Her blev det besluttet, at såret, som stadig er det, hurtigt skulle opereres væk. Jeg ønskede selv, at indgrebet ikke blev i bestemt uge pga. ferie, men jeg har ikke fået en tid endnu og håber, snart at høre fra afdelingen.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 7 | Ingen mangler. Alt var ok. | I meget høj grad |
| 21 | Jeg kunne som lovet ønske den samme læge. | I nogen grad |
| 18 | Jeg har absolut ikke manglet information i forbindelse med mine besøg gennem de mange år, jeg er kommet der. Det er ren rutine. | I meget høj grad |
| 2 | Det hele gik så hurtig og det drejede sig mest om, at give mig svar på prøverne og så få operations såret skiftet. Havde virkelig håbet på, at læge NN havde været der, og havde kunnet svare på mine spørgsmål. Var så heldig at læge NN ringede til mig efter nogle dage, og fik så lidt mere at vide. De sidste spørgsmål besvarede min egen læge. | I høj grad |

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|---|
| 8 Der manglede en af de to eksperter, der var stillet mig i udsigt. | Ja |
| 1 Kun den sidste læge havde læst [] og forholdt sig til det, jeg hele tiden havde fortalt. | Ja |